

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Fakultas Ekonomi dan Komunikasi

Jurusan Komunikasi Pemasaran

Skripsi Sarjana Sarjana Ilmu Komunikasi

Semester Ganjil 2013/2014

**ANALISA *ACTIVE LISTENING* PIMPINAN PADA KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PT. BENINDO EKAKARYA SEMPURNA****CHRISTIE - 1401093255****08 MBO**

Abstrak

TUJUAN PENELITIAN ialah untuk mengetahui *Active Listening* yang di kelola oleh pimpinan PT Benindo Ekakarya Sempurna dan mengetahui tingkat kepuasan kerja para karyawan selama bekerja di PT Benindo Ekakarya Sempurna. **METODE PENELITIAN** yang digunakan adalah metode kualitatif, dimana adanya observasi dan wawancara kepada pihak yang berkompeten dalam permasalahan yang diteliti. **ANALISIS** yang digunakan dengan cara pengumpulan data, mereduksi data dengan teknik validasi, kemudian data yang telah direduksi disajikan dengan display data untuk mendapatkan kesimpulan secara keseluruhan. **HASIL YANG DICAPAI** adalah kemampuan *listening* pimpinan yang belum berjalan dengan baik, dan tingkat kepuasan kerja yang kurang dari para karyawan selama bekerja di perusahaan. **SIMPULAN** dalam penelitian ini, pimpinan sudah melakukan cara *Active Listening* (menangkap ungkapan nonverbal dan mengulang kembali). Dari proses *Active Listening*, tidak berjalan dengan baik karena pimpinan perusahaan hanya fokus pada *Hearing* dan *Responding*. Dan karyawan tidak mengalami kepuasan kerja selama bekerja di PT. Benindo Ekakarya Sempurna. (C)

Kata Kunci : *Active Listening*, Kepuasan Kerja

BINA NUSANTARA UNIVERSITY

Faculty of Economy and Communication

Marketing Communication Department

Undergraduate Thesis Communication Science

Odd Semester 2013/2014

**ANALYSIS OF ACTIVE LISTENING ON EMPLOYEE SATISFACTION
OF PT. BENINDO EKAKARYA SEMPURNA**

CHRISTIE - 1401093255

08 MBO

Abstract

RESEARCH GOAL is to know Active Listening which is managed by leaders of PT Benindo Ekakarya Sempurna, and to determine the level of employee's job satisfaction at PT Benindo Ekakarya Sempurna. **RESEARCH METHODE** which used in this thesis is qualitative methode, in which the author conducted observations and interviews with competent authorities in the researched issues. **ANALYSIS** which author used is collect data, data reduction with validation technique, then reduced data are presented with display data to get the overall conclusion. **RESULT OUTPUT** of this thesis is leader's listening skill that donot going well and the low level of employee's job satisfaction. **CONCLUSIONS** of this research is the leaders have done way to Active Listening (capture nonverbal expression and repeat the information). On process of Active Listening is not going well, because the leaders is about to focus of Hearing and Responding. And the employees does not have a satisfaction during work at PT. Benindo Ekakarya Sempurna.(C)

Keyword : Active Listening, Kepuasan Kerja